

## 服務說明

### Alienware Elite Care

---

#### 簡介

Dell 很榮幸能透過 Alienware Elite Care (以下簡稱「服務」或「支援服務」)，為適用產品提供保障。詳細的服務內容請參考本《服務說明》(以下簡稱「服務說明」)。發票收據、訂購確認函、資訊頁面、雙方另行協定的發票形式或 Dell 的訂購確認函(適用情況下簡稱「發票」)，將列出已購買的服務名稱和可用服務選項。

#### 本服務適用範圍

本服務提供下列功能：

- 適用產品的硬體支援，透過下列方式提供：
  - 訓練有素的技術支援專員能透過線上和電話方式，來協助進行硬體問題故障診斷和提供解決方案。線上交談及電子郵件支援的網址為：[www.dell.com/support](http://www.dell.com/support)。
  - 電話支援申請：24 小時全年無休(含假日)<sup>1</sup>。
  - 解決或防止問題所需的更換零件。
  - 依照本《服務說明》所詳述的方式，分派現場技術人員及/或將更換零件送至 Dell 認可的客戶地點(進行遠端診斷後、必要時，且取決於所購買的支援選項)，以處理符合資格事件。任何事件一經 Dell 判定為符合本《服務說明》載明的服務範圍，即為符合資格事件。
- Alienware Elite Care 權益，包括可透過連線軟體存取 SupportAssist for Home PCs，並且提供各項功能，包括但不限於下列項目：
  - 主動偵測問題並自動建立案例
  - 預測性偵測硬體故障並自動建立案例
  - 自助建立案例
  - 自助分派零件
  - 偵測惡意軟體並自動移除病毒。並非所有地區均提供惡意軟體和病毒移除功能。如需詳細資訊，請造訪 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support)。
- 完整軟體支援(下方「完整軟體支援」一節中有更詳細的說明)，涵蓋下列範圍：
  - 訓練有素的技術支援專員能提供線上支援，以及透過電話協助您排解軟體問題和提供解決方案。Dell 預先安裝在適用產品上的特定終端使用者應用程式和作業系統，可獲得 24 小時全年無休(含假日)<sup>1</sup> 的線上和電話支援；以及

---

<sup>1</sup> 美國以外地區所享有之服務可能有所不同，僅限提供商業上合理之服務。如需更多資訊，請造訪 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) 以判斷如何取得進一步協助。

- Dell 預先安裝在適用產品上的特定終端使用者應用程式和作業系統，可獲得由 Dell 合作夥伴提供的合作協助。如需更多詳細資料，請參閱下方的「合作協助」一節。
- 遠端軟體解決方案協助，透過商業上合理之服務，為適用產品上由客戶安裝的常見軟體和遊戲提供支援，藉此提供「使用方式」協助、軟體安裝與解除安裝協助、升級協助或重新安裝原廠設定。
- 防毒軟體設定的遠端協助，適用於適用產品上的 McAfee® 等軟體。
- Accidental Damage/拉丁美洲的 Complete Care Service：Dell 會在必要時維修適用產品，以修復適用產品於正常使用過程中，因搬運 (包括掉落及液體潑灑) 或電流突波所造成的任何損壞。請參閱下方「Accidental Damage (拉丁美洲的 Complete Care Service)」一節中的說明。
- 電池延長保固服務，若主電池在延長期間內發生故障，將提供一顆更換電池。Dell 將透過診斷測試和/或電池健全狀況不佳的 BIOS 或遙測指示器，來診斷和判定電池故障。請參閱下方「電池延長保固服務」一節中的說明。

本《服務說明》即是您與 DELL 公司之間簽署的合約。請撥冗閱讀以下條款與條件；訂單文件上提及的 DELL MARKETING L.P (適用於美國的客戶)、DELL CANADA INC. (適用於加拿大的客戶) 或是 DELL 公司實體或 DELL 授權合作夥伴或經銷商 (在所有情況下均簡稱為「DELL」) 均依據其中的規定同意提供服務。所有硬體維修服務都適用 DELL 有限硬體保固 (適用於美國和加拿大的客戶) 或 Dell 基本硬體服務協議 (美國客戶請參閱 <https://www.dell.com/warranty>) 所涵蓋的適用產品問題。若為 DELL 非直接向終端使用者銷售的國家/地區，這類合約條款可能會因銷售者的條款而有不同。本《服務說明》受《Dell 消費者銷售條款》或《Dell 商業銷售條款》(若適用) 的規範。本文件中的條文不影響任何適用的法定擔保或消費者的其他權利。

### Dell SupportAssist for Home PCs

SupportAssist for Home PCs 是一種軟體應用程式，可主動監測 Dell 電腦效能。此產品會利用機器學習和 AI 技術，運用智慧型全方位預測分析，來主動監測並測量 Dell 電腦的整體健全狀況。

SupportAssist for Home PCs 也會監測系統並收集資訊，用於輔助提供技術支援。偵測到問題時，SupportAssist for Home PCs 可以將收集到的資訊傳送到 Dell，為您提供更強效、更有效率的個人化支援服務體驗。

SupportAssist for Home PCs 已預先安裝於 Dell Technologies 出廠的大多數電腦上。如果 SupportAssist for Home PCs 未預先安裝，您可以在 [SupportAssist for Home PCs 支援 Dell.com](#) 手動安裝。若要安裝和使用 SupportAssist for Home PCs，系統必須符合最低電腦需求。您可以在 SupportAssist [使用者指南](#) 和 [SupportAssist for Home PCs 支援 Dell.com](#) 中找到安裝和使用 SupportAssist for Home PCs 的需求。

您必須安裝並設定 SupportAssist for Home PCs，才能將系統資料傳回 Dell，以享有不限於下述項目的效益：

- 主動監測系統是否有影響正常運作和效能的問題，並視需要自動建立案例及/或自動更換零件。
- 在正常運作和效能受到影響之前預測性偵測問題，並視需要自動建立案例及/或自動更換零件。
- 自動上傳有助於高效率遠端問題診斷的診斷結果和其他資料。
- 自動更新驅動程式和韌體。
- 偵測惡意軟體並自動移除病毒。並非所有地區均提供惡意軟體和病毒移除功能。如需詳細資訊，請造訪 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support)。

### SupportAssist for Home PCs 會收集哪些資料？

- 使用者資訊，例如電腦名稱、網域、IP 位址和 Dell 產品服務編號。
- 硬體組態資訊，例如安裝的裝置、處理器、記憶體、網路裝置和使用量。
- 軟體組態資訊，例如作業系統的相關資訊。

SupportAssist for Home PCs 不會收集任何個人資訊，例如個人檔案、網路瀏覽歷程記錄或 Cookie。然而，如果在故障診斷流程中意外收集或檢視到任何個人資料，系統將會遵循《Dell 隱私權政策》加以處理。請造訪 [www.Dell.com/Privacy](http://www.Dell.com/Privacy) 以檢閱 Dell 的完整隱私權政策。

若要深入瞭解 SupportAssist for Home PCs (包括組態、部署及使用量)，以及查看適用產品的最新清單，請造訪 Dell SupportAssist for Home PCs 網站：[SupportAssist for Home PCs 支援 Dell.com](http://SupportAssist for Home PCs 支援 Dell.com)。

### 完整軟體支援。

完整軟體支援包括對以下項目的遠端軟體支援：Dell 在適用產品上預先安裝的特定終端使用者應用程式和作業系統。保固涵蓋的軟體通常包括預先安裝的終端使用者用戶端應用程式，例如 Microsoft® Windows 作業系統、McAfee® Antivirus™ 軟體、Microsoft® Office 軟體套裝、Alienware Command Center、Adobe® Photoshop® 軟體和 Adobe Acrobat® 軟體。

如要檢視目前完整軟體支援清單，請參閱：[www.dell.com/comprehensive](http://www.dell.com/comprehensive)。請注意，支援的第三方產品可能會隨時變更，恕不另行通知客戶。如需保固涵蓋之軟體產品的最新清單，請聯絡技術支援專員。

Dell 完整軟體支援限制。Dell 不保證必能解決任何特定的軟體相關問題，或保固涵蓋之軟體產品必可產生特定結果。客戶問題的狀況，必須能在單一系統 (亦即一個中央處理單元及其工作站和其他週邊設備) 上重現。Dell 可能會斷定軟體問題相當複雜，或適用產品無法透過遠端支援進行有效的問題分析。客戶瞭解並接受，對於致使其提出服務要求的特定問題，相關軟體發行商可能會無法提供解決方案。在這類相關軟體發行商無法提供解決方案的情況下，客戶接受 Dell 為其提供支援的義務已充分履行。

### 合作協助。

如果 Dell 在適用產品上預先安裝的特定軟體發生問題，Dell 將依本文件載明的條款擔任單一聯絡窗口，直到找出問題並呈報給第三方產品廠商為止。具體而言，Dell 會聯絡第三方廠商，並代表客戶建立「問題事件」或「報修單」，以及提供必要的問題文件。廠商開始處理後，Dell 會監控問題解決流程，並瞭解廠商的處理情形及解決方案，直到廠商提出解決方案、開始制定解決方案、提出因應措施、變更組態或呈報錯誤報告來解決問題為止。客戶如有要求，Dell 將啟動 Dell 及/或廠商組織內部的管理呈報流程。

若要符合合作協助的資格，客戶必須與個別第三方廠商簽訂適當的有效支援協議，並且具有相關權益。找出並通報問題後，第三方廠商會針對客戶的問題提供技術支援與解決方案。對於其他廠商的產品效能或服務績效，Dell 概不負責。

如要檢視目前的合作協助合作夥伴，請造訪：[www.dell.com/collaborative](http://www.dell.com/collaborative)。請注意，支援的第三方產品可能會隨時變更，恕不另行通知客戶。

### 適用於由客戶安裝之常見軟體和遊戲的遠端軟體解決方案協助。

技術支援專員會透過「使用方式」協助、軟體安裝與解除安裝協助、升級協助或重新安裝原廠設定，為由客戶安裝的合法取得常用軟體和遊戲提供遠端軟體問題解決方案。請注意，某些軟體或遊戲的硬體要求可能超過適用產品的規格。Dell 會提供在商業上合理的服務，在不超出客戶系統的範圍內為其提供協助。

以下由客戶安裝的常用軟體和遊戲範例僅供參考：

1. 常見的電子郵件程式，例如 Outlook® 或 Windows® Mail 應用程式
2. 常見的網際網路瀏覽器程式，例如 Firefox®、Google Chrome™、Opera™ 軟體或 Microsoft® Edge®
3. 常用的生產力軟體，例如 Microsoft® Office®、Open Office、Adobe® 產品、Google Docs™ 和 Foxit 軟體
4. 常見的遊戲軟體，例如《League of Legends》、《Fortnite》、《Apex Legends》和《Rocket League》
5. Microsoft® Store 應用程式

技術支援專員會提供設定有線/無線網路裝置以及設定適用產品上週邊設備的遠端協助：

1. 協助連線至有線/無線網路
2. 協助設定印表機
3. 針對連線過程中常見的有線網路、無線網路或週邊設備設定問題，進行遠端故障診斷
4. 協助處理耳機、鍵盤和顯示器等常見週邊設備

技術支援專員會提供下列事項的「使用方式」建議：

1. 如何執行資料備份
2. 如何連線至網際網路
3. 如何將檔案傳輸至新電腦
4. 如何安裝建議的修補程式/修正
5. 如何將設定與桌面個人化

技術支援專員會針對影響遊戲遊玩體驗的技術問題提供遠端協助，包括：

- 協助安裝常見遊戲資料庫中的遊戲。
- 在遊玩遊戲的同時進行最佳化。
  - 研究與安裝驅動程式來改善遊戲效能，包括檢查外部製造商網站上提供的最新驅動程式更新。
  - 協助解決玩進行遊戲時遊戲當機、畫面撕裂、畫面播放速度低、遊戲體驗斷斷續續、鋸齒狀螢幕邊緣等問題。
- 會影響遊戲體驗的設定。
  - 協助處理遊戲中的設定，例如顯示設定、遊戲體驗設定及音訊設定。
  - 協助遊戲軟體應用程式，包括 Alienware Command Center、NVIDIA GeForce Experience 和 AMD Adrenalin。
  - 設定按鍵繫結、視野、自訂按鈕配置和滑鼠靈敏度。
  - 協助處理進行遊戲時影響系統節流或超頻的設定。
- 支援 VR 耳機、遊戲方向盤和模擬器等在 Dell.com 上購買的遊戲專用週邊設備，包括確認硬體功能、檢查設定、安裝驅動程式，以及將客戶轉介給各別製造商以尋求支援。

## 在適用產品上設定防毒軟體的遠端協助。

目前已訂閱防毒軟體服務的客戶，可獲得防毒軟體排程與設定的相關協助。請注意：隨適用產品購買的「服務」，並未包含適用產品已遭病毒或惡意軟體感染和損害後的實際移除和補救。如需移除和補救病毒或惡意軟體的協助，可能需要額外付費。

## 需要服務時如何與 Dell 聯絡

此服務的主要部分是遠端線上或電話支援，且在取得此服務之前，必須進行遠端診斷或故障診斷。

### 步驟一：聯絡 Dell 以尋求協助

- 如需聯絡詳細資料，請造訪 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support)。
- 從可實際接觸到適用產品的位置聯絡 Dell。
- 如果您在與 Dell 聯絡時已備妥下列資訊和資料，將有助於 Dell 為您提供更好的服務：適用產品的發票、序號、維修標記編號和型號；作業系統、行動裝置、電話的目前版本或 SIM 卡號碼；您正在使用之任何週邊裝置 (例如數據機) 的品牌名稱和型號；以及 Dell 要求的其他資訊。
- Dell 會驗證適用產品、適用服務和回應等級，並確認服務是否到期。

### 步驟二：協助進行遠端故障診斷

- 在收到要求時，提供下列資訊 (如有)：收到的錯誤訊息與錯誤訊息出現的時間、出現錯誤訊息前的活動，以及已採取哪些步驟來嘗試解決問題。
- Dell 會與您一起進行一連串遠端故障診斷步驟，來協助診斷問題。假如沒有安全疑慮，可能會要求您檢查適用產品內部。
- 請仔細按照指示及任何建議操作。如步驟一與步驟二所列出的遠端診斷或故障診斷步驟，是為您的問題找出正確解決方案的重要環節。這些步驟可能需要與 Dell 進行多次互動或通話，或是延長所花費的時間。
- 如果在完成遠端診斷或故障診斷後，Dell 判定您適用產品的問題是符合資格事件，且有必要更換零件、將適用產品送修，或分派現場技術人員進行維修，那麼 Dell 將提供額外指示。

## 線上、交談及電子郵件支援。

線上、交談及電子郵件支援可能會因國家/地區而有不同<sup>1</sup>。如需線上、交談及電子郵件支援的聯絡資訊，請造訪 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support)。

## 電話支援要求。

- 受過專業訓練的電話技術協助 24 小時全年無休提供 (包括假日)<sup>1</sup>。
- 若為主要是以當地語言提供服務的國家/地區，非當地營業時間僅提供英語服務。
- 如需電話支援，請利用下列專線號碼與技術支援部門聯絡。請依提示輸入適用產品上所載之快速服務代碼。Dell 保留隨時變更電話支援專線號碼的權利。

地區	Dell 聯絡電話號碼
美國	1-800-624-9896 或 1-877-293-1197
加拿大	1-800-847-4096
其他國家/地區	請參閱線上商店的「聯絡我們」區段，以取得聯絡詳細資料和支援選項的完整清單，或是前往 <a href="https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactsupport">https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactsupport</a> 並選取正確的國家/地區選項。

## 現場服務。

倘若已履行本《服務說明》中載明之所有適用條款與條件，且技術支援專員 (負責判定符合資格事件是否需要分派現場技術人員及/或分派零件，或是否可遠端解決問題) 已完成遠端故障診斷、診斷和問題判定，Dell 將分派現場技術人員至客戶的位置處理符合資格事件。

技術支援專員將判斷在您居住的國家/地區 (例如美國、加拿大) 內，此類服務是否適用於您的適用產品。

請告知技術支援專員適用產品所在地的完整地址。服務履行與服務回應時間，將取決於撥打電話或 Dell 收到查詢的當天時間、您購買的服務替代方案、零件供貨情況、地理限制、天氣狀況，以及本《服務說明》的條款。若您遵循本《服務說明》詳述的程序，且您的問題符合本《服務說明》規定的分派條件，Dell 將分派一位現場技術人員 (大型都會區通常會在完成遠端診斷後的 1 或 2 個營業日內，較偏遠的地理區則會盡一切商業上之合理努力盡快分派)，在例假日外的星期一到星期五當地時間上午 9 點到下午 6 點之間抵達您的所在位置。如果下午 5 點之後才分派現場技術人員，則現場技術人員可能需於多一個營業日才能抵達您的所在位置。

- 必須有成人到場：若為現場提供的服務，在現場技術人員造訪期間必須有成人全程在場。
- 您必須提供的協助：客戶應讓現場技術人員能夠全權處理適用產品，並且擁有安全的工作空間和電力 (不得向技術人員收取任何費用)。若適用產品未配備顯示器、滑鼠 (或指向裝置) 和鍵盤，應另行提供給技術人員 (不得向 Dell 收取任何費用)。如果未能滿足上述需求，現場技術人員便無義務提供服務。

<sup>1</sup>美國以外地區所享有之服務可能有所不同，僅限提供商業上合理之服務。如需更多資訊，請造訪 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) 以判斷如何取得進一步協助。

- 如果您錯過服務造訪：現場技術人員抵達時，若您或您的授權代表不在現場，現場技術人員便無法進行適用產品的維修服務。若有此情形，後續維修要求可能須由您另行付費。
- 在部分國家/地區，現場服務可能會透過您的銷售者或第三方承包商代表 Dell 提供。

### 客戶可更換組件 (CRU)

不論購買什麼服務回應等級，部分零件可供客戶輕鬆拆下和更換：這類零件稱為客戶可更換組件 (以下簡稱「CRU」)。在遠端診斷過程中，若技術支援專員判定可使用一個 CRU 指定零件來解決符合資格事件，Dell 便會直接將 CRU 指定零件寄給客戶。CRU 零件的運送方式取決於客戶購買的服務等級。若選購現場服務或高級更換服務回應時間，除非技術支援專員另有註記，否則維修零件將採一到兩個工作天貨運方式送達。

### 其他服務回應選項

若在遠端故障診斷、診斷和問題判定後，Dell 判定符合資格事件需要遠端診斷後的非現場服務維修方法，Dell 可能會視適用的國家/地區選取下表的其中一個服務回應選項。Dell 也可能會在客戶要求服務時，提供其他服務選項給客戶。

如果 Dell 發現附加在適用產品的非 Dell 選項是通報問題的原因，可能會收取服務費用，且維修與送返的時間可能會延遲。Dell 保留向客戶寄送是用產品的整個更換品或部分更換品，而不維修並送返客戶送修之適用產品的權利。

對於任何從適用產品中卸下且未妥善寄回給 Dell 的零件，客戶有義務依照當下的標準 Dell 價格支付費用。若客戶無法及時支付未妥善送回給 Dell 之零件的費用，Dell 可能會根據《服務說明》的規定暫停服務。若適用產品所在地區目前沒有主要通用貨運商服務，或是一家或多家主要通用貨運商所提供的服務有限，則 Dell 的正常維修服務將會延後完成。

客戶不得寄送手冊、機密資訊、專屬資訊或個人資訊或卸除式媒體。對於遺失或損毀的資料、損壞或遺失的媒體或客戶的機密資訊、專屬資訊或個人資訊，Dell 概不負責。



服務回應等級：	國家/地區：	詳細資料：
快速郵寄送修服務：由 Dell 提供包裝盒並支付運費；或送回庫房	美國和加拿大	若在遠端診斷和故障診斷後，Dell 判定適用產品需要快速郵寄送修服務，則通常會在遠端故障診斷後的 1 或 2 個營業日內，將包裝、運輸指示與預付運貨單寄送到客戶所在位置。Dell 將會使用次營業日寄送的投遞方式，將包裝、運輸指示與預付運貨單寄送給客戶。客戶必須在當天或次營業日立即包裝適用產品，並採用郵寄方式或安排貨運業者取貨遞送。若客戶將適用產品運送到退貨庫房時有任何延遲，將會導致維修回應時間延遲。
郵寄送修服務；預付運費	澳洲、巴西、香港	郵寄送修服務的第一步是依上述說明，致電技術支援部門。在遠端診斷及故障診斷期間，技術支援專員會判斷問題的嚴重程度，決定適用產品是否須送回 Dell 指定維修中心，藉此支援符合資格事件。工作週期通常為自客戶將支援產品送至 Dell 的日期起 7 到 12 個營業日，包括運送至維修中心以及從維修中心送回。
自行送修服務	拉丁美洲地區和部分南亞國家/地區	自行送修服務屬於「親送」服務，第一步是依上述說明，致電技術支援部門。在遠端診斷及故障診斷期間，技術支援專員會診斷硬體故障是否為問題；若為是，則會請客戶將適用產品送至 Dell 指定維修中心或收件地點(費用由客戶支付)。標準服務時間為當地週一至週五的上班時間，不含國定假日。Dell 會依照客戶發票上註明的回應時間執行符合資格事件。適用產品維修完成後，Dell 將會聯絡客戶以規劃取回事宜。維修服務等級議定為 7 到 12 個營業日，但可能會因國家/地區和城市而有不同。
合作夥伴送修服務	在歐洲、中東、非洲、越南、巴基斯坦、斯里蘭卡、孟加拉、中國和印度的某些新興市場提供	自行送修服務屬於「送達」服務，第一步是依上述說明聯絡 Dell 指定維修中心或收件地點或將支援產品送至這些地方(由客戶支付費用)。標準服務時間為當地週一至週五的營業時間，不含國定假日。Dell 會依照客戶發票上註明的回應時間執行符合資格事件。適用產品維修完成後，Dell 授權服務供應商將會聯絡客戶安排取回事宜。維修服務等級議定為 7 到 12 個營業日，但可能會因國家/地區和城市而有不同。
托收返廠服務	西歐、南非、波蘭、捷克共和國、馬來西亞、新加坡、泰國、南韓和台灣	托收返廠服務的第一步是聯絡技術支援部門。若診斷發現適用產品為符合資格事件，且技術支援專員無法透過遠端診斷及故障診斷流程解決，Dell 代表將前往取件並將其送至 Dell 指定維修中心。此項服務則包含人工以及主要系統單元的維修或更換，包括顯示器、鍵盤和滑鼠(若非個別訂購)。維修服務等級議定為 7 到 12 個營業日，但可能會因國家/地區和城市而有不同。

服務回應等級：	國家/地區：	詳細資料：
合作夥伴托收返廠服務	在歐洲、中東和非洲的某些新興市場提供	<p>托收返廠服務的第一步是聯絡 Dell 授權服務供應商。若診斷發現適用產品為符合資格事件，且 Dell 授權服務供應商無法透過遠端診斷及故障診斷流程解決，Dell 授權服務供應商將前往取件並送至 Dell 指定維修中心。</p> <p>標準服務時間為當地週一至週五的營業時間，不含國定假日。Dell 會依照客戶發票上註明的回應時間執行符合資格事件。適用產品維修完成後，Dell 授權服務供應商將聯絡客戶安排送回事宜。此項服務則包含人工以及主要系統單元的維修或更換，包括顯示器、鍵盤和滑鼠 (若非個別訂購)。維修服務等級協議可能會因國家/地區和城市而有不同。</p>
僅限零件服務	全球適用	<p>對於客戶可更換組件和 Dell 品牌配件，Dell 允許客戶要求更換零件，藉此支援符合資格事件。Dell 可能會提供整機更換組件而非個別更換零件，在此情況下，Dell 會針對個別更換零件提供預付的運送容器給客戶，讓客戶用來將原廠故障零件寄回 Dell。</p>
高級更換服務	全球適用 <sup>1</sup>	<p>對於高級更換服務客戶，或是基於禮貌的考量，可能會寄送更換產品到客戶所在位置以支援符合資格事件。更換的產品將以陸運方式運送。在某些情況下，Dell 可能會自行決定分派一名現場技術人員來更換/安裝更換的產品。在收到更換的產品後，客戶必須在 3 個營業日內，將故障的適用產品送交指定的貨運業者地點，以便將故障的適用產品送回給 Dell。如果 Dell 判斷無法從貨運業者的地點將適用產品送回，且客戶必須透過郵寄送回方式將適用產品送回，則客戶應使用通常會與更換的產品一併派送至客戶地點的包裝、運輸指示與預付運貨單。客戶收到更換的產品後，必須在當天或次營業日立即包裝適用產品，並採用郵寄方式或安排貨運業者取貨遞送。萬一客戶無法送回故障的產品，Dell 可能會向客戶收取一筆費用。</p>

<sup>1</sup> 美國以外地區所享有之服務可能有所不同，僅限提供商業上合理之服務。如需更多資訊，請造訪 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) 以判斷如何取得進一步協助。

服務回應等級：	詳細資料：
條款與條件適用於所有非現場服務回應選項	<p>在遠端診斷後，若因技術支援專員確認的理由而無法在現場維修產品，他們將提供如何將產品送回 Dell 指定維修中心的指示。必須將適用產品送回技術支援專員提供的地址，並在明顯處貼上「退回授權號碼」的標籤。技術支援專員將提供退回授權號碼。為加快維修或更換速度，請附上書面的簡短問題說明。送修產品請置於原有包裝。若已無原包裝，技術支援專員可協助提供包裝，但可能需要收費。</p> <p>運送預防措施：客戶不得寄送手冊、機密資訊、專屬資訊或個人資訊或卸除式媒體。對於遺失或損毀的資料、損壞或遺失的媒體或客戶的機密資訊、專屬資訊或個人資訊，Dell 概不負責。</p>

### Alienware Elite Care 排除項目。

- 本《服務說明》中未明確描述或定義的活動，包括但不限於安裝、解除安裝、地址遷移、訓練協助及遠端管理活動。
- 此《服務說明》中未明確描述的效能或管理協助。
- 耗材、媒體更換、作業耗材、外觀配件，或框架、蓋子等零件，或前述項目的支援。
- 裝置內電池使用超過 12 個月，且不在 Dell 電池延長保固服務保障範圍內，或購買的 3 年缺陷保固裝置內電池使用超過 36 個月，且不在 Dell 電池延長保固服務保障範圍內。
- 目前製造商、廠商或合作夥伴不支援版本的直接第三方產品支援或合作協助。
- 客戶售後安裝的硬體及/或軟體適用的支援，但已涵蓋於購自 Dell 的服務合約範圍內者，則不在此限。
- 除了本《服務說明》中明確描述的 SupportAssist for Home PCs 功能外，不提供額外的惡意軟體與病毒移除。
- 資料備份服務。
- 資料、應用程式的復原或傳輸。
- 超出本《服務說明》中明確描述的進階無線網路、網路或遠端安裝、設定、最佳化以及應用程式設定。
- 指令碼編寫、程式設計、資料庫設計/實作、Web 開發或重編核心。
- 維修適用產品中未實質影響裝置功能的外觀受損或瑕疵。
- Dell 認為因未經授權嘗試安裝、維修、維護或修改硬體、韌體或軟體 (除非由 Dell、Dell 授權經銷商或服務提供者進行，或客戶運用客戶可更換組件 (CRU) 零件) 而導致的必要服務。
- Dell 認為不常見、OEM 製造商不支援、未列在完整軟體支援清單中，或是由 Dell 自行判斷並非熱門遊戲之軟體應用程式或遊戲的技術支援。
- 對共享軟體應用程式的技術支援。
- Dell 認為因不當處理或使用產品或設備而導致的必要服務。

- 對於因以下原因而損壞之設備的支援：天災 (包括但不限於閃電、水患、龍捲風、地震及颶風)、使用不當、意外 (由 Accidental Damage/Complete Care Service 條款明確保障者除外)、濫用 (例如但不限於使用錯誤的線路電壓或保險絲、裝置或配件不相容、通風不良或不足，或未遵循操作說明)、改裝、不適合的實體或作業環境、客戶 (或客戶代理人) 維護不當、移除或變更設備或零件辨識標籤，或非 Dell 負責產品引起之故障。
- 請注意：有可能會發生因為適用產品受到病毒或惡意軟體感染，而導致 Dell 在病毒或惡意軟體被移除前無法提供支援的特定情況。若有這類情況，技術支援專員將會通知客戶。

### Accidental Damage (拉丁美洲的 Complete Care Service)。

請注意：這些 Accidental Damage/Complete Care Service 條款與條件不適用於澳洲、奧地利、比利時、捷克共和國、丹麥、芬蘭、法國、德國、希臘、愛爾蘭、義大利、盧森堡、荷蘭、紐西蘭、挪威、波蘭、葡萄牙、斯洛伐克、南非、南韓、西班牙、瑞典、瑞士和英國。

本協議並非保險合約。請仔細閱讀本協議。EMEA 地區 (歐洲、中東與非洲) 及亞洲的客戶可在以下網址檢視其個別的 Accidental Damage Protection 或 Accidental Damage Theft Protection Cover Conditions 條款 (說明適用於客戶購買之 Alienware Elite Care 的 Accidental Damage/Complete Care Service 功能條款與條件)：

[www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts)。

澳洲與紐西蘭的客戶可在以下網址檢視其 Dell Accidental Damage Protection Insurance 及《產品揭露聲明》(說明適用於客戶購買之 Alienware Elite Care 的 Accidental Damage/Complete Care Service 功能條款與條件)：

<https://www.dell.com/servicecontracts>。

此 Accidental Damage (拉丁美洲的 Complete Care Service) 章節「Accidental Damage/Complete Care Service」適用以下情況。於本《服務說明》期間內，Dell 將以本《服務說明》的限制為限，在必要時維修或更換適用產品，以修復適用產品於正常使用過程中，因搬運 (包括掉落及液體潑灑) 或電流突波所造成的任何損壞。

僅保障適用產品內建或主機安裝且為營業點交貨的零件，包括主機正常運作的必要零件或配件，例如內部記憶體、內建 LCD、內部元件/開關、內建按鈕、進紙盒、蓋板或面板、遙控器或者纜線。

為桌上型電腦系統購買 Accidental Damage/Complete Care Service 時，桌上型電腦與隨桌上型電腦購買之顯示器皆在此《服務說明》的保障範圍內。Accidental Damage/Complete Care Service 不保障外接電腦、週邊設備 (包括但不限於印表機) 或其他可搭配適用產品運作的裝置；此 Accidental Damage/Complete Care Service 亦不保障元件、機殼、電視或顯示器壁掛裝置、配線，或屬於「配件」或「耗材」且非適用產品內建或主機安裝的項目，例如保固期外的電池、燈泡、抽換式/替換式碳粉匣/墨水匣、列印紙或相片紙、記憶體磁碟、記憶卡、SIM 卡、抽換式記憶體裝置、電線接頭、攜帶包、手寫筆、擴充基座、外接數據機、外接喇叭、遊戲主機、遊戲磁碟、

次要顯示器、筆記型電腦的外接滑鼠、筆記型電腦的外接鍵盤，或是其他輸入/輸出裝置、任何其他不屬於所購 Accidental Damage/Complete Care Service 保障之適用產品的元件，或其他需要使用者定期維護的零件/元件。

將適用產品交由 Dell 維修，即表示您瞭解並同意 Dell 得以原始製造商或其他製造商提供的全新零件或二手零件來更換原有零件。更換用零件與原有零件具有等效功能。Dell 可能會自行決定指派附屬公司或與第三方廠商簽訂合約，來完成適用產品的維修作業。

若經 Dell 判定適用產品已無法維修，必須予以更換，您將會獲得與原購適用產品同級或更佳的適用產品 (由 Dell 全權決定)。

對於任何 Dell 根據本協議判定符合 Accidental Damage/Complete Care Service 資格的事件 (在此「Accidental Damage/Complete Care Service」章節中稱為「符合資格事件」)，Accidental Damage/Complete Care Service 涵蓋範圍限於自服務條款生效日起 12 個月內每適用產品一個符合資格事件。提交事件之權利無法累計或遞延到任何後續 12 個月期間。惟每個符合資格事件仍將適用於進行通報時的該 12 個月期間，即使該符合資格事件是在後續期間內獲得解決也不例外。若已達符合資格事件提交上限，Dell 可能會提供以額外收費方式維修客戶產品的選擇。

**服務回應等級。** 要求 Accidental Damage/Complete Care Service 時，必須讓 Dell 評估適用產品，以判斷產品是否符合 Accidental Damage/Complete Care Service 資格。技術支援專員將告訴您可將適用產品送回至 Dell 評估與維修的運送選項。只要遵照以下「配合技術人員」一節中說明的指示，Dell 就會支付所有將適用產品送回 Dell 維修設施的運費。在某些情況下，Accidental Damage/Complete Care Service 可能還包括由 Dell 提供其他評估與維修方式。

**僅限硬體。** Accidental Damage/Complete Care Service 支援僅適用於硬體，且該支援並未保障軟體。此軟體排除規定包括但不限於：1) 適用產品預載、加購或從其他途徑載入之軟體的任何瑕疵或損毀，包括但不限於惡意軟體或病毒造成的損毀 (除非此類損毀屬於 Alienware Elite Care 隨附的惡意軟體與病毒支援範圍)；2) 透過客製工廠整合載入的任何軟體。此外，此 Accidental Damage/Complete Care Service 不保障任何透過客製工廠整合新增的其他項目。Dell 將盡合理努力維修或更換在其他情況下可能為排除元件的非軟體客製工廠整合項目，惟本協議不保證 Dell 會提供此服務。

**服務限制。** Accidental Damage/Complete Care Service 不保證下列項目，且 Dell 亦無義務對其提供維修或更換服務：

- 適用產品外觀方面的任何損壞或瑕疵。根據本協議的規定，Dell 無義務維修適用產品及其他表面物件上的磨損，例如不實質影響適用產品使用效能的刮痕和凹痕。

- 經非 Dell 或非 Dell 指定人士試圖維修的任何適用產品。您自己或其他人維修或試圖維修適用產品所產生的任何費用，Dell 將不予償付。
- 因客戶安裝不正確或不恰當而造成間接或直接損壞的任何適用產品。「客戶安裝」包括客戶或任何第三方代表客戶所執行的下列工作：(1) 開箱或移動適用產品；(2) 將適用產品安裝於牆面或其他結構 (或安裝後再加以拆除)；(3) 加接支架或其他承重裝置，以將適用產品安裝或固定於牆面或其他結構 (或加以拆除)。客戶安裝不包括向 Dell 購買的安裝服務。
- 遺失或遭竊的任何適用產品。若要取得適用產品的維修或更換服務，您必須將損壞的適用產品完整送回 Dell。
- 因外部火源而損壞的任何適用產品，或者遭蓄意破壞或因使用不當、濫用、未遵循適用產品附帶的說明或在不良環境中使用而損壞的任何適用產品。若 Dell 發現蓄意破壞、使用不當、濫用、未遵循適用產品附帶的說明或在不良環境中使用適用產品的證據，Dell 即無義務維修或更換該適用產品。
- 復原或轉移適用產品中儲存的資料。您應對適用產品中儲存的所有資料全權負責，且您有負責先完成受影響產品上所有現有資料、軟體和程式的備份，然後再接受服務 (包括電話支援) 或將產品寄回給 Dell。此外，您還有責任移除任何機密資訊、專屬資訊或個人資訊，並卸除任何卸除式媒體 (例如 SIM 卡、記憶卡、CD 或電腦介面卡)。根據本 Accidental Damage/Complete Care 服務說明的規定，Dell 並不提供任何資料復原服務。然而，如果 Dell 判定需要更換儲存裝置或硬碟，則會根據您最初購自 Dell 的主要應用程式和作業系統軟體類型，免費重新載入當時的版本，包括任何已安裝的客製工廠整合應用程式。惟 Dell 並未提出聲明或保證，且本《服務說明》並未規定 Dell 必須確保任何安裝的客製工廠整合應用程式均相容於更換的適用產品。
- 預防性維護。根據這些 Accidental Damage/Complete Care 支援條款的規定，在適用產品上執行任何預防性維護並非保障適用產品取得維修或更換服務的必要條件。
- 除本文另有明定外，非因材料或工藝瑕疵，或是非因正常使用受保障適用產品所造成的任何其他損壞。
- 因天災 (包括但不限於雷電、水災、龍捲風、地震和颶風) 而造成的任何損壞。

**對在購買適用產品後購買之服務的額外限制。** 在法律許可的情況下，客戶在購買產品後可能也可購買此 Accidental Damage/Complete Care Service。在此類情況下，適用於以下條件與限制：

- 於客戶發票、資訊頁面或其他訂單確認文件上指定的 **Accidental Damage/Complete Care Service** 購買日期後的 **30 天內**，無法要求提供適用產品的 **Accidental Damage/Complete Care Service**；然而，**30 天** 等候期限並不適用於在前述服務條款到期前延長服務期限之客戶。

• 購買 Accidental Damage/Complete Care Service 時，客戶須負責確保適用產品處於正常運作狀態。對於客戶在購買服務前即已存在之任何損壞或瑕疵的 Accidental Damage/Complete Care Service，Dell 概不負責。

### 電池延長保固服務。

電池延長保固服務 (EBS，或稱「EBS 服務」)，適用於系統設計中配備電池的適用產品 (例如筆記型電腦)，與 Dell 有限硬體保固期限超過一年 (適用於美國和加拿大的客戶) 的適用產品，及/或支援合約期限超過一年的適用產品。

**EBS 服務不適用於未配備主電池的桌上型電腦。EBS 服務僅適用於配備主電池的筆記型電腦。**

在以下期間：

- 系統壽命第一年：不適用 EBS 服務，因為 Dell 的有限硬體保固包含電池硬體保固。
- 系統壽命第二、第三和/或第四年：EBS 服務可將電池保固期再延長一年、兩年或三年。EBS 服務最多可將主電池的保固期延長至系統壽命第四年 (含第四年)。
- 系統壽命第五年：電池延長保固服務不提供電池保固。

Dell 將透過診斷測試和/或電池健全狀況不佳的 BIOS 或遙測指示器，來診斷和判定電池故障。若主電池故障，EBS 服務將在延長期間內提供一顆更換電池。

電池支援交付方式將遵循適用產品的 **Alienware Elite Care 支援權益**。客戶收到一顆更換電池後，或適用產品適用的 Alienware Elite Care 服務期間屆滿後，EBS 服務將會終止，終止時間以先發生者為準。

支援相關服務可能包括技術支援選項 (電話、網際網路等) 與服務部分，以及維修與更換材料和工藝瑕疵 (由 Dell 根據適用產品診斷和判定，且發生在適用於適用產品的 EBS 服務期間內) 的相關人工服務 (「電池延長保固服務符合資格事件」)。

在 Dell 進行故障診斷，並確認客戶在電池延長保固服務期間發生電池延長保固服務符合資格事件後，Dell 將授權更換電池。此外，如果客戶收到 Dell 寄送的更換電池在 90 個日曆日內經 Dell 診斷和確定故障，則 Dell 會為該電池提供後續更換服務。客戶應將故障的電池退還給 Dell 處置，或根據本《服務說明》的條款和技術支援部門提供的指示進行處置。

## 特定服務的客戶責任。

客戶應：

- 根據客戶適用的《服務說明》規定，向技術支援部門報告電池故障
- 根據要求，向 Dell 提供標籤序號和部分零件識別資訊 (以下簡稱「PPID」) 或充足的詳細資料，以驗證電池延長保固服務符合資格事件已發生且受 EBS 保障。
- 告知技術支援專員，已為適用產品購買電池延長保固服務
- 收到更換電池後，若收到退還故障電池的指示，請將故障電池放入 Dell 提供的預先付費包裝中，並送回 Dell 進行適當處理。對於不當處置的電池，Dell 概不負責。

**電池延長保固服務的現場服務：**倘若已履行本《服務說明》中載明之所有適用條款與條件，且技術支援專員 (負責判定電池延長保固服務符合資格事件是否需要分派現場技術人員及/或分派零件，或是否可遠端解決問題) 已完成遠端故障診斷、診斷和問題判定，Dell 將分派現場技術人員至客戶的位置處理電池延長保固服務符合資格事件。技術支援專員將判斷在您居住的國家/地區 (例如美國、加拿大) 內，此類服務是否適用於您的適用產品。

### 電池延長保固服務不包括：

- 系統壽命第一年或第五年的電池保固。
- 系統設計中未配備主電池的系統，例如桌上型電腦。
- 每個適用產品更換電池超過一次。
- 與該適用產品最初訂購之電池不同類型的電池保固。
- 任何非主要、備用或次要電池的保固。
- 對將適用產品從一個地點移送到另一地點所導致之損害的支援。
- 更換未經 Dell 診斷為故障的電池。
- 更換在 BIOS 或遙測中未出現健全狀況不良指示燈的電池。

## 一般客戶責任

**授予存取權的授權單位。**客戶聲明並保證其已為本身與 Dell 取得許可，有權存取及使用適用產品、產品上儲存的資料，以及產品包含的所有硬體和軟體元件，以利提供各項服務。如果客戶尚未取得該使用權限，在客戶要求 Dell 執行這些服務之前，客戶應負責取得此使用權限，並支付相關費用。

**配合線上支援診斷、技術支援專員及現場技術人員。**客戶將配合任何 Dell 遠端支援診斷服務或技術支援專員，並遵循其指示。過去經驗顯示，只要使用者與技術支援專員密切合作，多數系統問題及錯誤皆可透過密切遵循遠端診斷指示更正。



**維持軟體與服務版本。** 客戶之軟體及適用產品必須符合 Dell 指定的最低版本等級，或是 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) 上指定的組態。客戶亦需確實依 Dell 指示，安裝更換零件、修補程式、軟體更新或後續版本，使適用產品符合維修服務資格。

**資料備份及移除機密資料。** 在提供本服務之前及期間，客戶應自行備份受影響之系統中所有現有資料、軟體及程式。客戶應定期備份複製所有受影響系統上所儲存之資料，以防系統發生故障或資料遭到修改或遺失。此外，客戶應負責移除任何機密資訊、專屬資訊或個人資訊以及任何卸除式媒體 (例如 SIM 卡、CD 或電腦介面卡)，無論是否有現場技術人員提供協助。Dell 不負責還原或重新安裝任何程式或資料。若下列項目出現資料遺失之情形，除非適用的當地法律禁止，否則 Dell 概不負責：

1. 您的任何機密資訊、專屬資訊或個人資訊。
2. 資料、程式或軟體遺失或損毀。
3. 卸除式媒體損壞或遺失。
4. 將適用產品退還 DELL 之前，由於未移除適用產品內的所有 SIM 卡或其他卸除式媒體，而產生的資料或語音費用。
5. 無法使用系統或網路。
6. Dell 或第三方服務提供者之任何行為或疏失 (包含過失)。

**防毒軟體安裝。** 在取得防毒軟體設定協助之前，客戶必須訂閱有效的防毒軟體服務。

**惡意軟體與病毒補救。** SupportAssist for Home PCs 偵測到的惡意軟體與病毒清除功能也可能會向客戶要求協助、向 Dell 要求遠端支援，或是兩者皆需要。客戶確認移除或清除某些惡意軟體與病毒程式後，可能會影響某些程式的效能。此外，特定軟體授權也可能會使此類程式的修改或移除受限。客戶有責任檢視此類授權，確保本服務執行程序未涉及授權內容，或即使涉及，客戶亦願意承受本服務對該等授權或系統效能的影響。客戶也確認在提供服務後，也無法保證客戶的適用產品不會再出現其他惡意軟體或病毒。鑑於防毒補救活動的複雜度日增，以及惡意程式碼可能導致的問題各異，客戶確認 Dell 執行此服務時，不保證在執行服務後不會有任何惡意軟體或病毒殘留。Dell 預期其客戶會使用防護軟體，例如防毒軟體和防火牆，以保護其網路和系統不受未授權存取，也不會自動散播惡意軟體。

**第三方保固。** Dell 提供此等服務時，可能需要存取非 Dell 製造的硬體或軟體。部分製造商的產品，可能會因 Dell 或其他非原廠人員對軟硬體執行作業而導致產品保固失效。客戶應負責確保 Dell 所執行的服務不會影響此類保固，或保固若受到影響，客戶也可以全然接受。第三方的保固或因此等保固服務所造成的影響，Dell 概不負責。

## Dell 服務條款與條件

本《服務說明》由客戶(以下簡稱「您」或「客戶」)與本服務購買發票上確認的 Dell 實體共同簽訂。

**適用於美國消費者：** Dell 很榮幸能根據本《服務說明》和適用的「美國消費者銷售條款」

(網址：[www.dell.com/terms](http://www.dell.com/terms)，簡稱為「協議」) 提供這些服務。

**適用於所有客戶：** 請參閱下表，其中列出適用於客戶所在地點(可在此處找到協議)的 URL。雙方在此確認已詳閱並同意遵守這些線上條款。如果您是商業客戶，請參閱適用於您所在國家/地區的商业銷售條款。

適用於您所購買 Dell 服務的條款與條件		
客戶所在地點	客戶直接向 Dell 購買 Dell 服務	客戶經由 Dell 授權經銷商購買 Dell 服務
美國	美國消費者銷售條款 (網址： <a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a> )	美國消費者銷售條款 (網址： <a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a> )
加拿大	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (英文) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (加拿大法文)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (英文) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (加拿大法文)
拉丁美洲與加勒比海地區	請造訪 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 請選取終端使用者的國家/地區以 尋找特定的銷售條款，然後前往 「條款和條件」一節，並選取適用 的銷售條款。	當地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 特定國家/地區網站 <a href="http://www.dell.com/servicecontracts">www.dell.com/servicecontracts</a>
亞太地區 - 日本	當地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 特定國家/地區 網站或 <a href="#">消費者服務合約   Dell</a>	《服務說明》和您可能從銷售方取得之其他 Dell 服務 文件，並不構成您與 Dell 達成之協議，僅用於說明您 自經銷商購買之服務內容、您取得服務後應盡之義 務，以及此類服務之限制。因此，本《服務說明》及 任何其他 Dell 服務文件中所提及之任何「客戶」，在 此上下文中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell， 則應僅理解為代表您的銷售方提供服務之服務提供 者。除非自 Dell 購買，對於此處所述的服務，您與 Dell 並無直接合約關係。為避免產生疑問，任何付款 條款或其他合約條款(在本質上僅直接與購買者和銷 售者相關)均不適用於您，有關的付款條款或其他合 約條款，將由您與銷售者達成協定。

<p><b>歐洲、中東及非洲</b></p>	<p>此外，位於法國、德國和英國的客戶可選取以下的適用 URL：</p> <p>當地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 特定國家/地區網站或 <a href="http://www.dell.com/servicecontracts">http://www.dell.com/servicecontracts</a></p> <p>英國：<a href="#">消費者服務合約   Dell 英國</a></p> <p>法國：<a href="#">個人服務合約   Dell 法國</a></p> <p>德國：<a href="#">家庭使用者服務合約   Dell 德國</a></p>	<p>《服務說明》和您可能從銷售方取得之其他 Dell 服務文件，並不構成您與 Dell 達成之協議，僅用於說明您自經銷商購買之服務內容、您取得服務後應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本《服務說明》及任何其他 Dell 服務文件中所提及之任何「客戶」，在此上下文中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell，則應僅理解為代表您的銷售方提供服務之服務提供者。除非自 Dell 購買，對於此處所述的服務，您與 Dell 並無直接合約關係。為避免產生疑問，任何付款條款或其他合約條款 (在本質上僅直接與購買者和銷售者相關) 均不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成協定。</p>
------------------------	---	--

**請注意：**客戶如需存取其當地 Dell 網站，只需從當地連線至網際網路的電腦存取 [www.dell.com](http://www.dell.com)，或在 Dell 的「Choose a Region/Country」(選擇國家/地區) 下拉式功能表選擇其中的選項即可。

**所有客戶：**

您得於服務合約效期屆滿前，依本《服務說明》所訂限制，根據當時適用產品的有效可用選項延展您的維修期；惟您的服務合約期限不得超出硬體保固的期限 (包括任何延長保固)。請注意，這獨立於您依強制性當地消費者法律可能享有之任何法定保固權利。客戶茲同意，於合約效期屆滿後，凡續約、修改、延長或繼續使用服務，均以當時最新之《服務說明》為依據，詳細內容可於 [www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts) 查詢。

本《服務說明》之任何條款若與協議之任何條款相衝突，將以本《服務說明》之條款為準，但僅限於具體衝突，且不得將其解讀/視為將取代協議中任何其他未與本《服務說明》具體相悖之條款。

一旦下達服務訂單、收到服務、使用服務或相關軟體，或在所購買產品相關之 Dell.com 網站，或在 Dell 軟體或網際網路介面上點選/勾選「I Agree」(我同意) 按鈕、方塊或類似選項，即代表您同意遵守本《服務說明》及其中所納入以供參考之協議。如果您代表公司或其他法律公司實體簽訂本《服務說明》，即表示您有權約束此類實體遵守本《服務說明》，此處之「您」或「客戶」係指此類實體。除收到本《服務說明》外，位於某些國家/地區的客戶可能還必須履行已簽署的訂單文件。

## 支援和保固相關服務的其他條款與條件

- 服務期限。**本《服務說明》自您下達訂單當日起生效，至服務期限結束為止。「服務期限」始自發票日期，並以客戶發票指定期限為限。如果是在 Dell 未直接銷售給終端客戶的國家/地區，本《服務說明》將在首次購買時開始生效，並持續至 Dell 在支援文件 (例如 Dell 發票) 和 Dell 網站上載明的期間。除非 Dell 與客戶另以書面約定，否則依據本《服務說明》購買之服務，僅供客戶使用，不得轉售或作為服務機構用途。
- 適用產品。**此服務適用於適用產品，其中包括部分以標準組態購買的特定 Dell Alienware 品牌產品 (以下簡稱「適用產品」)。您的發票或此《服務說明》副本隨附的資訊頁上說明了此《服務說明》涵蓋的特定產品。適用產品項目將定期新增，因此如需您的適用產品適用的最新服務清單，請聯絡銷售代表或造訪 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support)。每項適用產品均附有序號 (以下簡稱「產品服務編號」)。客戶須另行購買各項適用產品的服務協議。針對本服務聯絡 Dell 時，請提供適用產品上的產品服務編號。
- 硬體保固範圍。**支援相關服務可能包括技術支援選項 (電話、網際網路等) 與服務部分，以及維修與更換材料和工藝瑕疵 (根據適用產品，且發生在適用於適用產品的保固期間內) 的相關人工服務 (「符合資格事件」)。保固資訊請參閱 [www.dell.com/warranty](http://www.dell.com/warranty) 或您所在地區的 Dell 網站；如需詳細資訊，請聯絡技術支援專員。
- 國際旅行支援。**Dell 提供的服務和支援選項適用於攜帶出國，且出國期間不超過六 (6) 個月的適用產品。特定服務和支援功能可能無法提供，而且會受到「地區限制與搬遷」一節之條款約束。適用其他條款和條件；如需詳細資訊，請聯絡 Dell 技術支援部門或造訪 <https://www.dell.com/support/contents/article/contact-information/international-support-services/dell-international-support>。
- 檢查。**Dell 保留檢查適用產品以確認其處於正常運作狀態的權利。Dell 將會在客戶支付額外費用的前提下，提供客戶送回不符規定之產品以修復至正常運作狀態的維修選項。檢查過程中，若 Dell 判定適用產品的損壞或缺陷在購買服務前就已經存在，將拒絕其購買服務。
- 零件和產品擁有權。**自適用產品卸下的所有 Dell 零件或元件，以及客戶在收到替換產品後所退還的原始產品，一概為 Dell 所有。如果 Dell 已提供客戶更換零件、元件或產品，則客戶必須退還故障零件、元件或產品給 Dell；如果客戶已為相關產品購買「Keep Your Hard Drive」服務，則可保留其硬碟。如果客戶未依上所述退還故障零件、元件或產品給 Dell，或未在十 (10) 天內依照更換組件隨附的書面說明退還組件 (若更換組件不是由 Dell 現場技術人員當面交付)，則客戶同意依更換組件的發票收據上所載金額支付款項給 Dell。如果您未向 DELL 支付任何零件、元件或產品的費用，DELL 可以取消本《服務說明》、

**暫停提供您享有的任何 DELL 產品的保固及/或服務支援 (直到您支付相關費用為止) 及/或採取其他法律手段。** 因未適當退還零件、元件或產品而遭暫停的保固或服務，將不會延長保固或服務合約期間。

7. **零件。** 在進行維修和更換產品時，Dell 會使用 (經客戶明確授權使用的) 多家不同製造商的全新和整修零件與產品。
8. **高級更換服務。** 若適用於您的地區，無論您原來購買的服務等級為何，Dell 將根據高級更換服務提供更換零件或產品 (以下簡稱「更換項目」) 給您。提供高級更換服務前，Dell 可能會需要您提供有效的信用卡卡號和信用授權，或要求您支付更換項目的費用，才會將此類更換項目計給您。如果您不想要依據本款規定提供信用卡授權或付款，則根據高級更換服務，您將不會收到更換項目。如果是以下情況，Dell 將不會向您的信用卡收取更換項目的費用，或是將此類更換項目的費用退還給您：1) 在收到更換項目後的 10 天內將原零件或產品退還給 Dell；2) Dell 確認您的產品問題涵蓋在客戶的適用產品或有效支援合約適用的保固範圍內。保固資訊請參閱 [www.dell.com/warranty](http://www.dell.com/warranty) 或您所在地區的 Dell 網站；如需詳細資訊，請聯絡技術支援專員。若 Dell 未在 10 天內收到原零件或產品，Dell 將向您的信用卡收取更換項目的目前標準價格；如果需要在運送前付費，Dell 將不會退還您支付的款項。若收到您的原零件或產品時，Dell 判斷您的產品問題未涵蓋在適用保固或有效支援合約的範圍內，您將有機會從 Dell 就問題不在保障範圍內與您聯絡的當天起之十 (10) 天內，由您自費退還更換項目；若您未退還更換項目，Dell 將向您的信用卡收取更換項目的目前標準價格；如果需要在運送前付費，Dell 將不會退還您支付的款項。

### 重要補充資訊

**無擔保。** 在適用法律所允許之範圍內，客戶確認並同意鑒於服務的性質，這些服務皆依「現狀」提供，且 DELL 不對服務或服務結果作出任何明示或默示擔保，包括但不限於適售性或特定目的之合用性的任何默示擔保。DELL 明示聲明不承擔根據本文件條款提供之服務的任何擔保。

**責任限制。** 在當地法律所允許之範圍內，本《服務說明》中的客戶唯一排他性救濟措施，以及 DELL 在合約、侵權或其他方面的全部集體責任，為索賠之服務金額的依比例計算退款。在任何情況下，DELL 皆不對您或因任何原因造成之任何損害負責，包含但不限於：任何間接、意外、特殊或衍生性之損害、費用、成本、利潤、節餘或收入的損失、資料遺失或毀損，或者其他因本協議所產生或與本協議相關的責任，或因為安裝、反安裝、使用或無法使用系統，或者未使用任何依本協議所提供的維修材料。

本協議賦予您特殊法律權利，同時因所在司法管轄區之不同，您可能享有其他法律權利。某些司法管轄區不允許排除或限制 (i) 附帶或衍生損害 (ii) 默示保固，因此上述排除可能不適用於您。

**約束性仲裁。**對於美國和加拿大的客戶，本《服務說明》要求個別進行仲裁以解決爭議，而非透過陪審團審判或集體訴訟。對於所有其他客戶：適用於您的爭議解決方案條款載明於您的銷售條款。Dell 及您均不得在案由發生十八 (18) 個月後依據本《服務說明》採取任何形式之行動；如為未繳納款項之情況，則為最後繳款日起算之十八 (18) 個月後。

**準據法。**在適用法律所允許之範圍內，本協議應受德州之法律所管轄，且不得引用法律條文衝突為抗辯。附錄 A 或適用銷售條款載明，您可能會適用不同的準據法條款。

**可分割性。**若本《服務說明》中有任何條款無效或無法執行，雙方當事人同意刪除該條款，且本《服務說明》之其他條款仍將有效。

**商業上合理之服務範圍限制。**若 Dell 判斷提供服務將對 Dell 或 Dell 的服務提供者造成不合理風險或超過服務範圍，Dell 得拒絕提供服務。對於無法掌控的任何原因所造成的任何故障或效能延遲，Dell 概不負責。服務範圍僅限適用產品之原設計用途。客戶確認 Dell 可能無法解決客戶的特定問題。

**選購服務。**客戶可向 Dell 購買選購服務 (包括需求點支援、安裝、諮詢、管理等專業、支援或培訓服務)，但各地提供的選購項目可能因客戶所在地點而有所不同。客戶購買選購服務時可能需要與 Dell 另訂協議。如未另訂協議，將根據本《服務說明》的條款與條件提供選購服務。

**轉讓與外包。**Dell 可將本服務外包和/或將本《服務說明》轉讓給符合資格的第三方服務提供者，由其以 Dell 名義執行服務。

**完整協議。**本《服務說明》為您與 DELL 間，就標的事項之完整且唯一的協議內容，其效力優先於所有先前之口頭或書面提案和通訊。

**取消服務。**若是向非 Dell 的銷售者購買本服務，請參閱銷售收據或其他銷售說明文件上的退貨政策，並且前往原始購買地點以辦理退貨、取消或退款事宜。除非在適用的銷售條款中另有指明，否則若為向 DELL 購買的客戶，可在至少三十 (30) 天前向 Dell 提供取消決定的書面通知，藉此取消本協議。針對您已支付之費用，Dell 會將剩餘未使用之服務期間款項退還給您。如果目前合約年度已生過超過三十 (30) 天，將不予對該目前合約年度進行退款。基本有限硬體保固或基本硬體服務協議 (如果適用) 無法取消。若於訂購之後任何時間取消延長保固或其他服務，可能會減少任何適用之折扣，並可能必須退還整套產品。

上述取消條款不會影響消費者的任何適用法定保固或權利。

如有下列任一原因，Dell 可能會在服務期間內的任何時候取消本服務：

- 客戶未能依照發票條款支付本服務的全額費用。

- 客戶拒絕配合協助技術支援專員或現場技術人員。
- 客戶未遵守本《服務說明》所載之任何條款與條件。
- 您對技術支援專員或現場技術人員進行口頭或人身威脅。
- 您的位置或產品所在區域充滿昆蟲、噬齒動物、害蟲、生物危險、人類或動物排泄物和/或現場技術人員合理判斷為不安全的化學品；或
- 客戶屢將本服務不當使用於非約定用途；或者客戶有其他違反本《服務說明》內所載 Dell 公平使用原則之行為。

若 Dell 因上述任一原因取消本服務，Dell 將會寄送書面取消通知至客戶發票上所記載的地址。通知內容包括取消服務的理由，以及取消服務的生效日期，其中生效日期將在 Dell 向客戶寄送取消通知之日期的至少十 (10) 天以後，除非當地法律另有明訂取消條款則從其規定。若 Dell 因上述任一原因取消本服務，則客戶無權就已支付 Dell 或應付之款項要求退費。此外，Dell 得自行決定在向客戶提出通知三十 (30) 天後逕行終止服務，屆時客戶將有權就已支付之服務費用，依未達期限天數按比例要求退費。

**地區限制與搬遷。** Dell 將在客戶發票上指定的場所提供本服務。並非所有地區都提供本服務。若在已提供本服務的國家/地區進行搬遷，則 Dell 將盡商業上的合理努力，依據目的地國家/地區的服務條款履行服務義務。若在未提供本服務的國家/地區進行搬遷，將無法轉讓本服務。

服務選項 (包括服務等級與技術支援時數) 會因地區而有差異，且必須進行權益驗證。特定選項在客戶所在地可能無法購買。適用產品的所在地點若有變更，Dell 將依當地的服務供應情況，決定是否提供服務，並可能須另行收費。

限制可能包括：

- 支援服務係以 Dell 所用的語言提供給新的國家/地區。
- 提供的人工服務及零件 (特別是適用外國語言的特定零件，如鍵盤或 AC 變壓器，可能無法提供)。
- 提供不屬於當地語言或並非專為當地市場設計之軟體的支援能力。

如果客戶永久移居至不同的國家/地區，則必須將適用產品上的產品服務編號轉移至當地的國家/地區。如需擁有權轉讓的具體規則，請參閱：<https://www.dell.com/support/kbdoc/000125103>。

**服務之轉讓。** 依本《服務說明》所訂限制，客戶若於保固期限屆滿前將完整的適用產品售予第三方，得同時轉讓本服務；惟客戶須為適用產品及本服務之原始購買人，或向原所有人 (或前受讓人) 所購買，並遵循 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) (適用於美國和加拿大) 以及 <https://www.dell.com/servicecontracts> 網站所列一切轉讓程序。可能要支付轉讓費。請注意，客戶或受讓人若將適用產品搬遷至不適用本服務的地區，或不適用客戶原有的

服務費率，則可能無法在新地點獲得保障，或必須另外付費才能維持相同等級的支援。客戶若決定不支付此類額外費用，則服務內容可能會自動變更為依新地點該價格或更低價格所能提供之支援類別；已付款項概不退費。服務不得轉讓予其他裝置或產品服務編號。

**公平使用原則。**使用此等服務時，必須遵守 Dell 的公平使用原則。Dell 的公平使用原則規定，任何時候使用者有濫用服務，超出合理範圍內使用等級之情形，則 Dell 得保留暫停或取消服務之權利。此外，在當地法律允許的範圍內，若 Dell 自行判斷認為有下列情況者，亦得保留暫停或取消任何服務之權利：(a) 以詐欺方式使用服務，(b) 將服務提供給符合資格客戶或其允許之受讓人以外之任何人士使用，或 (c) 將服務用於適用產品以外的電腦系統。

**通話錄音。**當地法律允許範圍內，Dell 或其第三方子承包商為履行其提供 Alienware Elite Care (以下簡稱「服務」) 之義務，得基於 Dell 的決定以及僅基於監控 Dell 的回應品質之目的，針對您與 Dell 之間所有或部分通話、交談、電子郵件和其他互動進行錄製。Dell 將根據 [Dell 隱私權聲明](#) 來處理您的個人資料，其中可能包括將您的資料轉移至其他司法管轄區。若您不同意這些條款，請勿使用本服務。

## 附錄 A

### 適用特定國家/地區和州/省的條款與條件

除非本附錄 A 或本《服務說明》其他部分針對客戶所在國家/地區明定個別準據法和司法管轄區條款，否則立約雙方均同意本服務銷售條款中說明的準據法與司法管轄區條款，但選法規則、法律條文衝突或聯合國國際商品買賣公約並不適用。

### 亞太地區及日本 (APJ) 客戶之國家/地區特定適用的準據法與司法管轄區

若因本《服務說明》產生任何相關糾紛，需由客戶所在地的管轄法院依當地準據法審理之。立約雙方同意以下適用法院具專屬管轄權，亦同意遵守適用準據法，但選法規則、法律條文衝突或聯合國國際商品買賣公約並不適用。

客戶所在地：	適用準據法：	管轄法院：
中國	中國法律	廈門人民法院 (專屬管轄權)
香港與澳門特別行政區	香港法律	香港特別行政區法院 (非專屬管轄權)
台灣	台灣法律	台灣台北地方法院 (非專屬管轄權)
韓國	韓國法律	首爾中央地方法院 (非專屬管轄權)
馬來西亞	馬來西亞法律	馬來西亞法院 (非專屬管轄權)



客戶所在地：	適用準據法：	管轄法院：
新加坡	新加坡法律	新加坡法院 (非專屬管轄權)
泰國	泰國法律	泰國法院 (非專屬管轄權)
印度	印度法律	邦加羅爾法院 (專屬管轄權)
印尼	印度尼西亞共和國法律	雅加達中央地方法院 (非專屬管轄權)
未另行提及之亞太及日本地區的任何其他國家/地區	新加坡法律	新加坡法院 (非專屬管轄權)
澳洲	澳洲法律	新南威爾斯法院 (非專屬管轄權)
紐西蘭	紐西蘭法	紐西蘭法院 (非專屬管轄權)

#### 適用於加拿大客戶的國家/地區特定條款

**準據法。** 在適用法律所允許之範圍內，本《服務說明》應受適用之安大略省法律 (若您位於魁北克省以外) 或魁北克省法律 (若您位於魁北克省)，以及加拿大聯邦法律所管轄，但法律條文衝突並不適用。

**通知。** 您向 Dell 發出的任何書面通知都必須寄送至以下地址：Dell Canada Inc., 155 Gordon Baker Rd. Suite 501, North York, ON, M2H3N5, Attn: Service and Support Department。

#### 適用於美國客戶的國家/地區特定條款

**通知。** 您向 Dell 發出的任何書面通知都必須寄至以下地址：Dell Marketing L.P., One Dell Way, Round Rock, TX 78682, Attn: Service and Support Department。

#### 適用於歐盟客戶的國家/地區特定條款

若從 DELL 購買的軟體出現不合規瑕疵，消費者有權依法免費獲得補償。根據適用的消費者保護法，本《服務說明》沒有任何內容會影響或刪減法定權利和補償，而且依法不得更改或刪減。

電池延長保固服務符合資格事件。支援相關服務可能包括技術支援選項 (電話、網際網路等) 與服務部分，以及維修與更換材料和工藝瑕疵及/或正常磨損所造成的電池故障 (由 Dell 根據適用產品診斷和判定，且發生在適用於客戶之適用產品的服務期間內) 的相關人工服務 (「電池延長保固服務符合資格事件」)。

#### 適用於拉丁美洲客戶的國家/地區特定條款

如果本《服務說明》與 Dell 消費者銷售條款或 Dell 商業銷售條款 (若適用) 之間有所抵觸，則以後者為準。根據適用的消費者保護法，本《服務說明》沒有任何內容會影響或刪減法定權利和補償，而且依法不得更改或刪減。

## 購買以供個人、家人或居家使用之美國客戶所適用的州特定條款

本段落所述條款適用於特定州之另行付費購買的保固和服務。若您另行付費購買服務時，並非以下各段落中指定之州的永久居民，則不具行使此處所列之權利及/或補償措施的資格。除下列指定的州以外，Dell 並無依據此等條款提供服務之義務。本節中的「協議」一詞係指本《服務說明》。

**阿拉巴馬州與喬治亞州客戶。**本協議賦予 Dell 的各項義務，享有 Dell 完全誠信的支援。

**加州客戶。**您得隨時依據本協議所載之取消程序來取消本協議。若是您在收到本協議的 30 天內取消本協議，且您未對本協議提出任何索償，您將會收到完整的退款。若您對本協議提出任何索償，您將會根據任何已執行之服務的零售價值，得到按比例退還的退款。若您於接獲本協議三十 (30) 天之後取消協議，將可獲得按比例退還之款項，計算方式為：退款 = 總價扣除 (a) 由您收到受保障硬體之日起算到 Dell 接獲您取消通知之日的天數，除以本協議期間日數；(b) 總價乘以 0.1；以及 (c) 取消之前為您提供之任何維修或更換費用。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

**科羅拉多州客戶。**Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

**哥倫比亞特區客戶。**Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

**佛羅里達州客戶。**本段落所列條款適用於購買硬體及本協議以用於個人、家人或居家用途的佛羅里達州永久居民。如果您針對個人、家人或居家用途購買硬體及本協議時，尚不具備佛羅里達州永久居民之身分，則不具行使此處所列之權利及/或補償措施的資格。您得隨時依據本協議所載之取消程序來取消本協議。如果您取消本協議，可獲得之退款將以按比例計算之未滿期購買費用的 90% 為準，並扣除任何已支付之索償費用，或任何為您所支付的維修費用。如合約係由 Dell 取消，則退款將以按比例計算之未滿期購買費用的 100% 為準。任何僅針對本協議之條款與條件所引發之索償及爭議，其仲裁不具約束力；除非雙方當事人於主張索償或要求仲裁之時，以書面方式同意雙方當事人認定仲裁具有約束力。本協議應受德州之法律所管轄。然而，如佛羅里達州管轄服務保固協會之法律於特定情況下明文禁止此準據法，則於此等特定情況下應以佛羅里達州法律為準。由於地區限制造成之服務轉讓或降級費用並不適用。如因將硬體轉讓至新地點而導致需要降級服務，則客戶得取消本協議同時獲得按比例計算之退款，如前列條款所述。Dell Marketing L.P. 為佛羅里達州之授權服務保固協會，

同時為本協議之發行機構。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

**夏威夷州客戶。**若您依據本協議的取消規定程序取消本協議，但 Dell 卻未於協議取消後四十五 (45) 天內退還購買本服務費用，則 Dell 必須每月支付 10% 欠款金額的罰款給您。僅本協議的原始擁有者有權取消本協議，且此權利不得轉讓予協議的後續擁有者。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

**伊利諾州客戶。**您得隨時依據本協議所載之取消程序來取消本協議。若您於接獲本協議三十 (30) 天之後取消協議，將可獲得按比例退還之款項，計算方式為：退款 = 總價扣除 (a) 由您收到受保障硬體之日起算到 Dell 接獲您取消通知之日的天數，除以本協議期間日數；(b) 總價乘以 0.1；以及 (c) 取消之前為您提供之任何維修或更換費用。

**肯塔基州客戶。**Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

**緬因州客戶。**您得隨時依據本協議所載之取消程序來取消本協議。若是您在 Dell 寄出本協議的二十 (20) 天內取消本協議，或如果本協議是在銷售時提供給您，而您在收到本協議十 (10) 天內取消本協議，並且未依據本協議索償，則本協議將失效，且 Dell 將對本持有人進行退款，或者將本協議完整的購買價格與任何州法所要求的銷售稅計至協議持有人的帳戶。此條款所提及之協議失效權利，僅適用於本協議原始購買人且不得轉讓，亦唯有在本協議返還予 Dell 之前未提出任何索償之前提下才適用。若您依據本協議的取消規定程序取消本協議，但 Dell 卻未於協議取消後四十五 (45) 天內退還購買本服務費用，則 Dell 必須每月支付 10% 欠款金額的罰款給您。在適用的二十 (20) 或十 (10) 天期間到期後，或者在該期間內已依據本協議索償後，您得取消本協議，且 Dell 將退還給您按比例計算之未滿期供應商費用全額，減去任何已支付之索償款後的金額。Dell 可能會收取行政費用，但不會超過供應商費用的 10%。若 Dell 取消本協議，Dell 至少應於取消協議之十五 (15) 天前，寄送書面通知至 Dell 記錄所載之協議所有人最後已知的地址，且通知將載明取消的生效日期與取消的原因。若 Dell 基於未支付供應商費用以外的理由取消本協議，Dell 將依比例退還您未滿期供應商費用全額減去任何已支付索償後的金額。由 Dell 取消時，可能會收取行政費用，但不會超過供應商費用的 10%。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

**馬里蘭州客戶。**若是在 Dell 寄出本合約的二十 (20) 天內退回本合約；或如果本合約是在銷售時提供，而您在收到本合約當日退回本合約，並且未依據本合約索償，則本合約將失效，並且 Dell 會將服務合約的完整購買價格退還給您或計入您的帳戶。您取消本合約後，如果 Dell 未在您取消後四十五 (45) 天內退還本服務的購買費用，則 Dell 必須為未支付或未計入帳戶的每一個月，支付服務合約已支出金額的百分之十 (10)，作為未支付的罰款。此條款所提及之合約失效權利，僅適用於服務合約原始購買人且不得轉讓，亦唯有在取消之前未提出任何索償之前提下才適用。

**麻薩諸塞州客戶。**您得隨時依據本協議所載之取消程序來取消本協議。若您是在 Dell 寄出本協議的二十 (20) 天內，或如果本協議是在銷售時提供，而您在收到本協議十 (10) 天內取消本協議，並且未依據本協議索償，則本協議將失效；Dell 將對本協議持有人進行退款，或者將本協議完整的購買價格計至協議持有人的帳戶。此條款所提及之協議失效權利，僅適用於本協議原始購買人且不得轉讓，亦唯有在本協議返還予 Dell 之前未提出任何索償之前提下才適用。若您依據本協議的取消規定程序取消本協議，但 Dell 卻未於協議取消後四十五 (45) 天內退還購買本服務費用，則 Dell 必須每月支付 10% 欠款金額的罰款給您。若 Dell 取消本協議，Dell 至少應於取消協議之五 (5) 天前，寄送書面通知至本協議所有人在 Dell 的記錄中最後已知的地址。若 Dell 基於以下原因取消，則無需提前通知：未付款、重大不實陳述；或服務合約持有人因涵蓋的產品或使用相關問題而不履行實質責任。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

**明尼蘇達州客戶。**Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

**蒙大拿州客戶。**Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

**內華達州客戶。**您得隨時依據本協議所載之取消程序來取消本協議。若您於接獲本協議二十 (20) 天之內取消協議，同時未依本協議提出任何索償，您將可獲得總價之全額退費。若您於接獲本協議二十 (20) 天之後的任何時間取消協議，或雖取消協議但是曾經依據本協議提出索償，則可獲得按比例計算之未滿期費用退款，扣除總價 10% 的取消費用。Dell 得於您接獲本協議七十 (70) 天內因任何原因取消本協議。於該期限後，Dell 僅得於以下狀況取消本協議：

- 您未能支付到期款項。
- 您觸犯法律，致使 Dell 須依據本協議提供額外服務。

- 發現客戶為取得本協議或提出索償，採用詐欺手段或做出重大不實陳述。
- 協議生效後發覺客戶所牽涉之作為或疏失，或違反本協議條件之情事，將大幅並實質增加依據本協議所產生之服務；或
- 服務之本質或範圍發生重大改變，導致其實質且大幅超越本協議生效日時預期之情形。

若 Dell 依上述原因取消本協議，將寄送書面取消通知至您於 Dell 記錄中所載的地址。通知內容包括取消或暫停服務的生效日期，生效日應為 Dell 寄送取消或暫停通知之日起不超過十五 (15) 天以上，且您有權在收到暫停通知後聯絡 Dell 以取消合約。此外，您將可獲得按比例計算之未滿期費用退款。如果 Dell 未能於四十五 (45) 天內將前述您可得之未滿期費用退還給您，則在 45 天期後，退款每延遲三十 (30) 天，您將可獲得總價 10% 之額外退款金額。接受服務時無需支付自付額。此項服務僅涵蓋明確定義於本協議內之瑕疵類型。本協議生效日之前如有任何其他硬體瑕疵，不在服務保障範圍內。未經 Dell 事先同意而起始或完成之維修事件，不在本服務合約保障範圍內。本協議應受內華達州法律管轄。本協議的仲裁條款，不適用於僅因本協議所引發之爭議。Dell 得將其行政責任指派給在內華達州註冊之第三方，但不得移轉其供應商責任，除非新的供應商登錄其自有的服務合約，且遵循 NEV. REV. STAT. ANN. §§ 690C.010 及其後的法條。若您不滿意根據此合約的索償處理，您得使用內華達州保險處網站 <https://doi.nv.gov/> 上提供的免付費號碼，聯絡該保險處。目前的免付費號碼為 (888) 872-3234。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

**新澤西州客戶。**Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

**新墨西哥州客戶。**Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

**紐約州客戶。**若您依據本文規定程序取消本協議，但 Dell 卻未於協議取消後三十 (30) 天內退還購買本服務費用，則 Dell 必須每月支付 10% 欠款金額的罰款給您。除本協議規定的服務外，對於 Dell 有限硬體保固 (包括任何延長保固) 範圍內的材料或工藝瑕疵或磨損，Dell 亦提供維修與更換服務 (請參閱 <https://www.dell.com/warranty>)；前述有限硬體保固之條款以參照方式併入本協議。受保障硬體的價格中可能已含 Dell 的有限硬體保固。前述之以參照方式併入不得擴大或限縮有限硬體保固賦予您的權利或 Dell 的義務，惟本協議期限不得超出有限硬體保固的期限 (包括任何延長保固)。若本協議條款抵觸有限硬體保固，以本協議規定為準。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

**北卡羅來納州客戶。** 在服務協議銷售前您有權取得書面通知，指明購買服務協議並非購買受保障硬體或針對受保障硬體取得融資之必要條件。您得隨時依據本協議所載之取消程序來取消本協議。若您於接獲本協議三十(30)天之後取消協議，將可獲得按比例退還之款項，計算方式為：退款 = 總價扣除 (a) 由您收到受保障硬體之日起算到 Dell 接獲您取消通知之日的天數，除以本協議期間日數；(b) 總價乘以 0.1；以及 (c) 取消之前為您提供之任何維修或更換費用。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

**奧克拉荷馬州客戶。** Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

**奧勒岡州客戶。** Dell Marketing L.P. 的聯絡資訊如下：One Dell Way, Round Rock, TX 78682, Attn: Service and Support Department, (800) 624-9897。本協議之仲裁條款如為俄勒岡州法律所明文禁止，則該些條款將不適用。該些法律得賦予您特定之權利或加諸其他要求，例如於仲裁前用盡內部申訴之權利，以及以俄勒岡州法律為適用準據法於俄勒岡州 (除非您與 Dell 另行約定) 進行仲裁之權利。此外，若管轄私法合約的奧勒岡州法律明確規定要雙方同意，則當事人之間雙方必須同意仲裁。本協議應受第 6 節中說明之德州法律所管轄。然而，如俄勒岡州管轄服務合約供應商之法律於特定情況下明文禁止此準據法，則於此等特定情況下應以俄勒岡州法律為準。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

**南卡羅來納州客戶。** 若您依據本協議的取消規定程序取消本協議，但 Dell 卻未於協議取消後四十五 (45) 天內退還購買本服務費用，則 Dell 必須每月支付 10% 欠款金額的罰款給您。僅本協議的原始擁有者有權取消本協議，且此權利不得轉讓予協議的後續擁有者。若 Dell 取消本協議，至少將在取消生效日的十五 (15) 天之前寄送書面取消通知給您。若與本合約的供應商發生爭議，您得聯絡 South Carolina Department of Insurance, Capitol Center, 1201 Main Street, Ste. 1000, Columbia, South Carolina 29201 或致電 (800) 768-3467。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

**德州客戶。** 若您依據本協議規定程序取消本協議，但 Dell 卻未於協議取消後四十五 (45) 天內退還購買本服務費用，則 Dell 有義務每月支付 10% 以內之欠款金額的罰款給您。僅本協議的原始擁有者有權取消本協議，且此權利不得轉讓予協議的後續擁有者。任何關於 Dell 之未解決投訴或關於服務合約供應商之法規問題，得反應至：

Texas Department of Licensing and Regulation，地址為 P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711-2157，或是致電 (512) 463-6599 或 (800) 803-9202 (德州境內)。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，或未在合約取消的四十五天內支付退款或抵免，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

**佛蒙特州客戶。**Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

**維吉尼亞州客戶。**若 Dell 否認或未您要求後的 60 天內履行於合約內所作之任何承諾，您得透過以下網址向維吉尼亞州農業暨消費者服務部門的慈善和監管計畫辦公室提出申訴：<https://www.vdacs.virginia.gov/food-extended-service-contract-providers.shtml>。

**華盛頓州客戶。**若您依據本文前述規定程序取消本協議，但 Dell 卻未於協議取消後三十 (30) 天內退還購買本服務費用，則 Dell 必須每月支付 10% 欠款金額的罰款給您。僅本協議的原始擁有者有權取消本協議，且此權利不得轉讓予協議的後續擁有者。本協議之仲裁條款如為華盛頓州法律所明文禁止，則該等條款將不適用。這些法律包含 Wash. Rev. Code 48.110.070 (14) 以及該州統一仲裁法 (Wash. Rev. Code 7.04A 及其後的法條) 可能給予您特定權利，例如，在華盛頓州內最接近您永久居住處之地點進行仲裁 (除非您與 Dell 另有協議)。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

**威斯康辛州客戶。**本保固受保險業監理處的有限規範。Dell Technologies Inc. 為本協議所規定服務義務之義務人。

**懷俄明州客戶。**本協議之仲裁條款如為懷俄明州法律所明文禁止，則該等條款將不適用。這些法律可能賦予您某些權利 (例如自願簽訂書面仲裁協議)，且在懷俄明州章程第 19 款第 8 節許可的範圍內，任何僅針對本協議之條款與條件所引發之索償及爭議，其仲裁不具約束力，除非雙方當事人以書面方式同意雙方當事人認定仲裁具有約束力。依據本協議仲裁條款提起之任何仲裁程序的最終決議，得依據懷俄明州章程第 1-36-101 到 119 節之規定提交至管轄法院。本協議應受德州之法律所管轄。然而，如懷俄明州管轄服務合約供應商之法律於特定情況下明文禁止此準據法，則於此等特定情況下應以懷俄明州法律為準。若您在本協議提供給您的三十 (30) 天內取消本協議，且未根據本協議索償，則此協議將失效，且 Dell 應退還協議持有人本協議完整購買價格的金額，或將該金額計入協議持有人帳戶。讓本協議失效的權利如前述句中所述，不得轉讓且僅應適用於原始的協議購買者。若您於收到本協議三十 (30) 天之後取消協議，將可獲得按比例退還之款項，計算方式為：退款 = 總價扣

除 (a) 發票或資訊頁上註明之發票日期或其他開始日期起算到 Dell 接獲您取消通知之日的天數，除以本協議期間日數；(b) 總價乘以 0.1；以及 (c) 取消之前為您提供之任何維修或更換費用。若在退回服務合約後的 45 天內未支付款項，每月應在退款額上加上 10% 的罰款。若 Dell 取消本協議，Dell 至少應於取消協議之十 (10) 天前，寄送書面通知至 Dell 記錄所載協議持有人之最後已知地址，且通知將載明取消的生效日期與取消的原因。若 Dell 因為未支付供應商費用、協議持有人對 Dell 有重大不實陳述，或協議持有人因涵蓋的產品或使用相關問題而不履行實質責任，則無需事先通知。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

---

© 2024 Dell Inc. 保留所有權利。本說明文件中使用的商標及商品名稱，係指擁有這些商標及商品名稱的公司實體或其製造的產品。關於適用 Dell 銷售條款與條件的相關資訊，請參閱上方標題為「Dell 服務條款與條件」之文字與圖表。您亦可向 Dell 索取銷售條款與條件的書面資料。